



Peera_Sathawirawong_CANVA

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

QUAL É O CENÁRIO ATUAL DAS EMPRESAS BRASILEIRAS?

Não é novidade que a Inteligência Artificial (IA) nas empresas chegou para ficar. O interesse no uso da IA aumentou consideravelmente no primeiro semestre de 2024, impactando as organizações de maneira profunda.

Alexandro Croce (*)

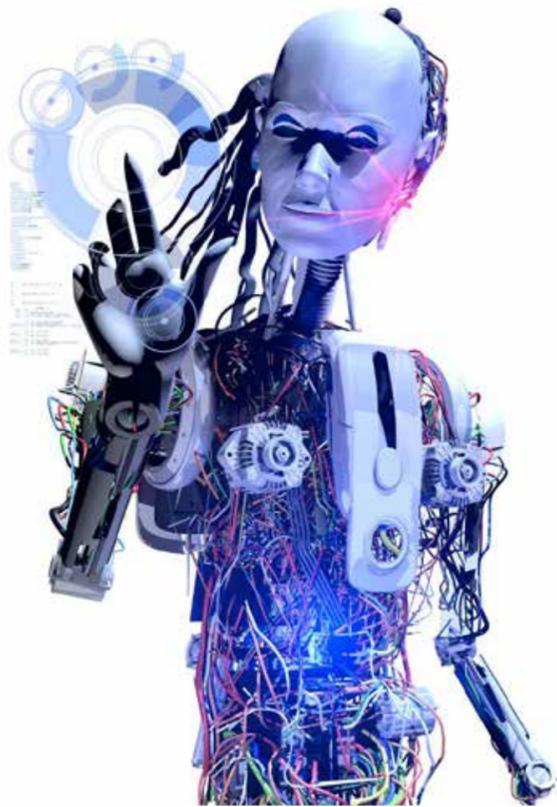
Segundo o levantamento "The state of ai in early 2024: gen AI adoption spikes and starts to generate value", produzido pela McKinsey, 72% das empresas ao redor do mundo já adotaram essa tecnologia, em comparação com 55% em 2023. Um grande marco dessa inovação aconteceu em novembro de 2022 com o lançamento do ChatGPT, da OpenAI, quando a Inteligência Artificial chegou de fato ao consumidor final.

A tecnologia tornou-se mais acessível e passou a interagir de forma mais natural com os usuários, se diferenciando da ideia tradicional de chatbot. Embora muitas empresas já utilizassem algum modelo de IA, elas estavam mais acostumadas a soluções cognitivas ou automatizadas voltadas para o atendimento, tanto para colaboradores quanto clientes.

Nesse contexto, é fundamental compreender o estágio atual da IA nas empresas brasileiras, avaliar o impacto que essa inovação trouxe e até onde ela pode transformar continuamente os negócios das companhias.

Uso nobre da IA – Atualmente, há uma maturidade muito maior na adoção da IA. Os conceitos estão sendo refinados, e as empresas que já utilizam essa tecnologia estão expandindo seu uso para além do atendimento, que foi o foco inicial. Essa tendência está se tornando cada vez mais evidente, com a aplicação em diversas outras áreas.

No início, a IA era predominantemente associada ao atendimento. Hoje, está presente em praticamente todos os setores. Além do atendimento ao público externo, as empresas começaram a enxergar oportunidades de uso também para o público interno. Áreas como Recursos



Humanos, TI, desenvolvimento, comercial e operações já estão adotando soluções baseadas em IA.

Entretanto, um novo caminho que está emergindo é o uso desse modelo tecnológico na área de desenvolvimento. A integração de novas ferramentas tem contribuído significativamente para a agilidade no de-

envolvimento de softwares. Observa-se que a IA ainda está se aprofundando não apenas em áreas superficiais como o atendimento, mas também em processos técnicos mais complexos, trazendo insights e insumos valiosos.

Diversificação de setores – No que diz respeito ao volume de interações com clientes, setores como o financeiro e varejo têm avançado mais rapidamente na adoção dessa inovação tecnológica. Isso se deve ao fato de que esses segmentos lidam com um grande volume de comunicações, como vendas, contratos e financiamentos, e possuem canais de comunicação mais extensos.

O setor financeiro tem o poder de investimento necessário, enquanto o varejo, especialmente devido à necessidade de e-commerce, não tem como escapar da tecnologia. Por outro lado, o setor industrial ainda está em processo de evolução nessa área. Muitas indústrias ainda não implementaram a Inteligência Artificial de maneira significativa em seus sistemas de atendimento ao cliente.

A preocupação principal nesses setores costuma ser a produção, e a adoção de IA pode não ter o mesmo peso. Hospitais e outros setores semelhantes ainda estão em fase intermediária de adoção.

Desafios constantes – Ainda há uma grande carência de profissionais qualificados no país, que compete com nações mais avançadas em termos de experiência e conhecimento específico e essa necessidade já é sentida nas companhias. De acordo com um levantamento da companhia de recrutamento Michael Page, houve um aumento de quase 40% no número de vagas que destacam o conhecimento em IA como um diferencial para as oportunidades de emprego.

Além disso, a própria adoção da tecnologia representa um desafio, desde o entendimento dos conceitos até a aplicação prática da IA nos negócios. A qualificação e a capacitação são fundamentais para que as pessoas possam identificar e aplicar de forma eficaz a Inteligência Artificial em seu dia a dia.

A evolução na adoção da IA nas empresas continua em ritmo acelerado e oferece um grande espaço para evolução. O próximo passo é integrar essa tecnologia com as equipes e os sistemas legados existentes. A IA tem facilitado essa integração ao acelerar a adoção de novas tecnologias e promover a troca de conhecimentos.

No entanto, essa integração exige que os indivíduos saiam da sua zona de conforto e se adaptem ao novo contexto, o que pode ser desafiador. Portanto, as empresas que se destacarão serão aquelas que reconhecerem que a mudança deve ser impulsionada pela gestão, mais do que por aspectos simplesmente operacionais.

(*) - É Diretor de Negócios da CXP Brasil, consultoria em tecnologia da informação (<https://cxpbrasil.com.br/>).

